

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

2018

Tarmo Hiltula

# Asiakaspalvelun prosessien määrittäminen ja jatkokehittä- minen

– Case: Talokeskus

Tarmo Hiltula

# ASIAKASPALVELUN PROSESSIEN MÄÄRITTÄMINEN JA JATKOKEHITTÄ-MINEN

- Case: Talokeskus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on määrittää toimeksiantajayrityksen, Talokeskus Oy:n Tampuuri ohjelmistojen asiakaspalvelun eri prosessien vaiheet ja niiden jatkokehittäminen. Prosessivaiheiden kartoittamisen ja kehittämisen tarkoituksena on yhtenäistää eri toimintamallit, sekä saada työt kustannustehokkaammaksi. Suuri asiakasmassa ja rajallinen työntekijämäärä vaikuttavat suoraan asiakastyytyväisyyteen, mikä on käynyt ilmi eri asiakastyytyväisyyskyselyiden kautta. Työn tarkoituksena on laatia prosessivaihekuvaukset, jonka avulla kaikki työntekijät pystyvät toimimaan yhtenäisesti. Työn tarkoituksena on myös jatkokehittää eri prosesseja kustannustehokkaammaksi, jolloin asiakastyytyväisyyttä saadaan nostettua tasaisesti nykyisestä tasosta. Prosessien kuvausta on myös tarkoitus käyttää uuden työntekijän kouluttamisessa.

Yrityksen eri prosessien jatkokehittämisessä tullaan käyttämään IT-alalla globaalisti tunnustettua ITIL v3 prosessikehystä. ITIL -prosessikehyksestä on poimittu eri malleja, joita on sovellettu Tampuuri ohjelmistojen asiakaspalvelun eri prosessien vaiheisiin. Tarkoituksena on tarjota toimeksiantajayrityksen asiakaspalvelun prosessien jatkokehittämiseen selkeä malli, jonka avulla työvaiheiden kehittäminen onnistuu luontevasti.

Työn tuloksena määritettiin työnantajayrityksen asiakaspalveluprosessit selkeästi, sekä malli eri prosessien jatkokehitystä varten.

ASIASANAT:

ITIL, Prosessikehys, Jatkokehitys

Tarmo Hiltula

# DEFINING AND FURTHER DEVELOPMENT OF CUSTOMER SERVICE PROCESSES

- Case: Talokeskus

The purpose of this thesis is to define the commissioners', Talokeskus Oy, Tampuuri software customer service processes and to develop them further. The meaning of charting and develop process steps is to unify different operating models and to get different processes cost-effective. Large customer mass and the limited number of employees affect customer satisfaction directly, which has come up through different customer satisfaction surveys. The purpose of this study is to register customer services current process steps, which enables all employees to work in a unified way. One aim is also to further develop the various processes in a more cost-effective way, so that customer satisfaction can be steadily raised from the present. Process charting will be used in employee training.

In this thesis globally recognized ITIL v3 – process is used as framework to develop different process steps. Different models from ITIL -process framework were chosen and then applied to Tampuuri software's customer services process steps. The purpose of the process development is to provide a clear model for the further development of the customer service of the subscriber company that enables the development of the work steps naturally.

The result of this thesis is defining customer service processes clearly, as well as drafting a further development model for the further development of different processes.

## KEYWORDS:

ITIL, Prosess framework, Further developement

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 ASIAKASPALVELUN PROSESSIEN MÄÄRITTÄMINEN</b>	<b>7</b>
2.1 Ykköslinja	11
2.1.1 Ylläpitotyö	11
2.1.2 Käyttöopastus	12
2.1.3 Virhe	14
2.1.4 Työtilaus	15
2.1.5 Kehitystoive	16
2.1.6 Ratkaistut	17
2.2 Kakkoslinja	18
2.2.1 Tukipyynnöt	18
2.2.2 Aktiiviset Bugit	19
2.2.3 Ratkaistut Bugit	20
2.2.4 Pientyöt	21
<b>3 ITIL -PROSESSIKUVAUKSET</b>	<b>VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.</b>
<b>4 JATKOKEHITTÄMINEN</b>	<b>23</b>
<b>5 LOPUKSI</b>	<b>28</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>30</b>

## KUVAT

Kuva 1. ITIL elinkaarimallin rakenne.	10
Kuva 2. Ylläpitotyö – Ykköslinja	12
Kuva 3. Käyttöopastus – Ykköslinja.	13
Kuva 4. Virhe – Ykköslinja.	15
Kuva 5. Työtilaus – Ykköslinja.	16
Kuva 6. Kehitystoive - Ykköslinja.	17
Kuva 7. Ratkaistut - Ykköslinja.	18
Kuva 8. Tukipyynnöt - Kakkoslinja.	19
Kuva 9. Aktiiviset Bugit - Kakkoslinja.	20
Kuva 10. Ratkaistut Bugit - Kakkoslinja.	21
Kuva 11. Pientyöt - Kakkoslinja	22
Kuva 12. Prosessimalli	24

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Talokeskus Oy:n ohjelmisto puolelle. Talokeskus Oy:n ohjelmistot tuottaa ja ylläpitää vuokranvälitysyriyksille toiminnanohjausjärjestelmää, jonka avulla käyttäjät hallinnoivat jokapäiväistä liikennettään. Itse opinnäytetyön tarkoituksena on määritellä toimeksiantajayrityksen asiakaspalveluprosessit yksityiskohtaiseksi, sekä luoda selkeä ohje jonka avulla eri prosessivaiheita voidaan jatkokehittää. Työtä varten olen perehtynyt alalle jo standardiksi tulleetseen ITIL-prosessikehysmalliin, jonka avulla toimeksiantaja yrityksen prosessivaiheita jatkokehitetään.

Opinnäytetyön ensimmäisessä osiossa käydään läpi case yrityksen asiakaspalvelun eri prosessit yksityiskohtaisesti. Asiakaspalvelun prosessit on jaettu opinnäytetyössä kahteen osaan ykköslinja, sekä kakkoslinja. Tällä jaottelulla saadaan asiakaspalvelun sisäiset prosessit kuvattua tarkemmin.

Opinnäytetyössä on käytetty suurimmaksi osaksi ITIL -kirjallisuutta, joka on muodostunut jo standardiksi IT-prosessikehykseksi. ITIL sisältää kokoelman eri käytäntöjä ja tapoja IT-palvelutuotannon projekteissa.

Tavoitteenani on tarjota case yritykselle kattava kuvaus asiakaspalvelun eri prosessien vaiheista, jolloin prosessimalleja voidaan käyttää hyväksi muun muassa uuden työntekijän koulutuksessa. Työn tarkoituksena on myös tarjota case yritykselle vaihtoehtoisen tavan jatkokehittää eri prosessimalleja, niin asiakaspalvelun kuin myös muihin yrityksen yksiköihin.

## 2 ITIL -PROSESSIKUVAUKSET

ITILin kehitys alkoi aikoinaan Englannin valtiohallinnan hankkeena 1980-luvulla. Mallia on käytetty jo yli 20 vuotta ja sen kehittämistä sekä edistämistä varten on perustettu oma käyttäjäyhdistys itSMF(IT Service Management Forum). Tämän muutaman vuosikymmenen aikana on ITILiä käytetty menestyksekkäästi ympäri maailmaa. Tänä aikana kehitys on kehittynyt erikoistuneesta palvelujohtamisen aihepiiristä, joissa keskitytään toimintoihin, prosessipohjaisiin puitteisiin, jotka nyt tarjoavat laajemman holistisen elämäntyylin. (ITIL V3 Foundation Handbook 2008, 8)

ITIL, Information Technology Infrastructure Library, on joukko hyväksi havaittuja konsepteja, käytäntöjä ja tapoja käytettäväksi IT-palvelutuotannon projekteissa ja lyhyemmissä hankkeissa. ITILin kehitys on kaupallisista organisaatiosta riippumatonta ja sen tarkoituksena on antaa kaikille IT-palveluiden tuottajille viitekehyksen hyväksi havaittuun toimintamalliin. ITIL määrittelee päämäärät, mutta ei niinkään suoria ratkaisuja niihin pääsemiseksi. (Aaltojärvi 2016,5.)

ITIL v3 koostuu viidestä eri kirjasta, jotka koostavat parhaita käytäntöjä IT-palveluiden hallintaan.

- Palvelustrategia
- Palvelusuunnittelu
- Palvelutransitio
- Palvelutuotanto
- Palvelun jatkuva parantaminen

ITIL-palveluiden hallintajärjestelmän tavoitteena on tarjota palveluja asiakkaille, jotka ovat tarkoituksenmukaisia, vakaita ja niin luotettavia, että yritys katsoo heitä luotettaviksi palveluntarjoajiksi. ITIL tarjoaa hyviä käytäntöjä koskevia ohjeita kaikenlaisille organisaatioille, jotka tarjoavat IT-palveluja yrityksille. Kehys ei ole byrokraattinen eikä vaivalloinen, jos sitä hyödynnetään järkevästi ja täysin tunnustetaan organisaation liiketoiminnan tarpeista. (ITIL V3 Foundation Handbook 2008, 7)

### **Service Strategy – Palvelustrategia**

Service Strategy selvittää kuinka palvelunhallintaa kehitetään strategisena voimavarana. Se antaa ohjeita, kuinka palvelunhallintaa johdetaan ja kehitetään palvelun elinkaaren ajan. (Pohjoisviitta 2018)

Osion tarkoituksena on palvelunhallintaominaisuuksien strategisen suunnittelun vaihe ja palvelu- ja liiketoimintastrategioiden yhdenmukaistaminen.

### **Service Design – Palvelusuunnittelu**

Service Designin tarkoituksena on asianmukaisten tietotekniikkapalvelujen suunnittelu ja kehittäminen, mukaan lukien arkkitehtuuri, prosessit, käytännöt ja asiakirjat. Kohteena ei ole pelkästään uudet palvelut vaan myös olemassa olevien palvelujen kehittäminen liiketoiminnan ja ympäristön vaatimusten mukaisesti. Siihen kuuluu myös palvelujen laadun, jatkuvuuden ja yhdenmukaisuuden varmistaminen. (Pohjoisviitta 2018)

### **Service Transition - Palvelutransitio**

Palvelun muutosten hallinta käsittelee uusien ja muuttuneiden palvelujen käyttöönottoa. Elinkaarimallin mukaisesti uudet palvelut suunnitellaan strategian ohjaamina ja sitten ne otetaan hallitusti käyttöön. (Pohjoisviitta 2018)

### **Continual Service Improvement – Palvelun jatkuva parantaminen**

Continual Service Improvement tuo jatkuvan laadunkehityksen mallin ITILiin. Tämä voidaan kuvata seitsemänvaiheisella ydinprosessilla, joka kattaa tiedonkeruun.

1 Määrittele mitä pitäisi mitata

2 Määrittele mitä voi mitata

3 Kerää tieto



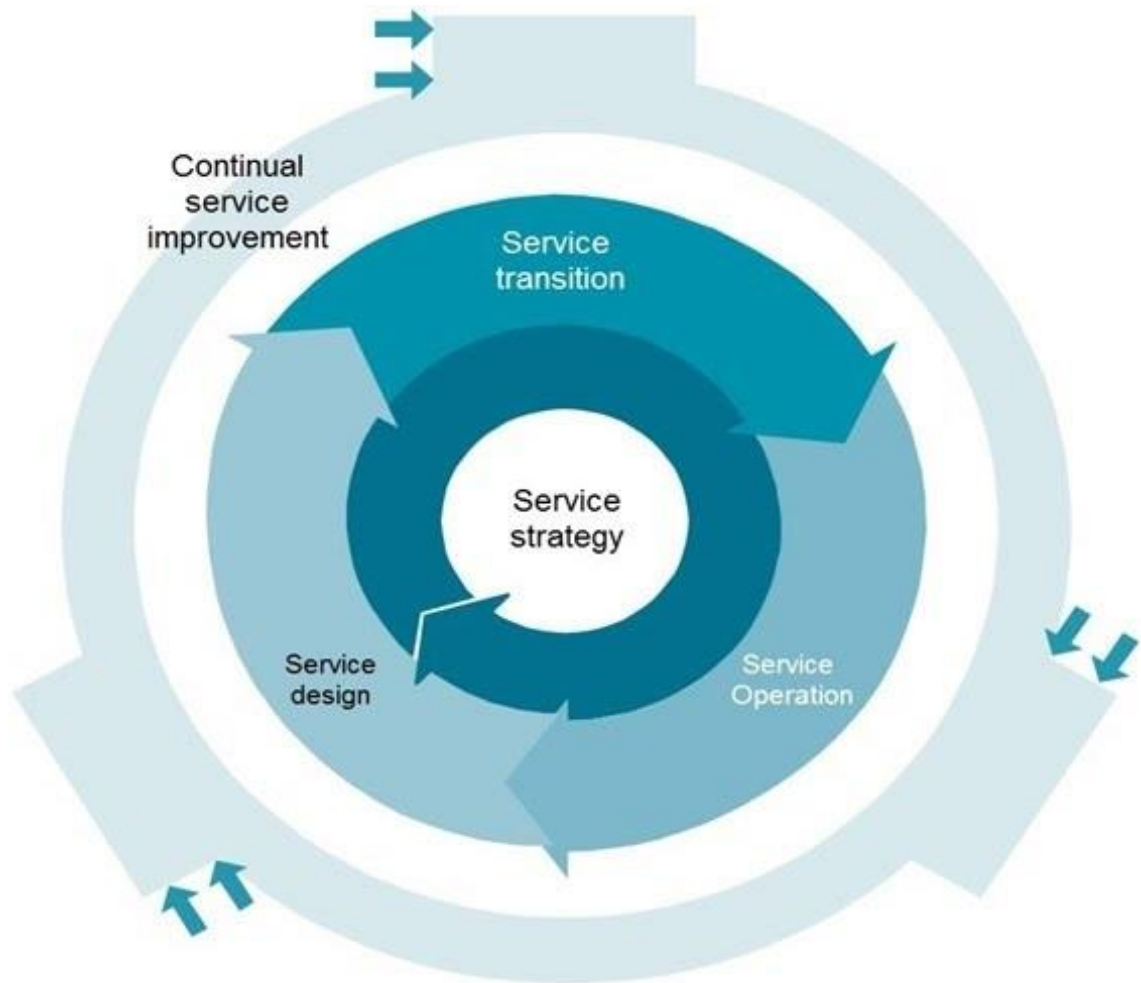
- 4 Käsittele tieto
- 5 Analysoi tieto
- 6 Esittele ja hyödynnä tieto
- 7 Suorita korjaavat toimenpiteet

Malli perustuu mittaamiseen ja analysointiin tilanteessa, jossa tietoa on liiankin paljon käytössä. Jatkuva parantaminen nähdään ensisijaisesti mittaamisen ongelmana. Näkökulma on erikoinen. Usein tilanne on toki se, että ongelmat tiedetään liiankin tarkkaan, mutta tarvittaisiin keinoja vaiheen 7 suorittamiseen. (Pohjoisviitta 2018)

### **Service Operation – Palvelutuotanto**

Service Operation vaihe muodostuu oleellisesti prosesseista, jossa kuvataan pitkälti arkipäivän ruutineja.

Palvelutuotannon päätavoitteena on, että yritys pystyy saavuttamaan tavoitteensa ja hallinnoimaan päivittäisiä toimintoja, jolla pystytään toimittamaan sovitut palvelutasot yrityksille ja asiakkaille. Palvelutuotanto on elinkaaren vaihe, jossa suunnitelmat, suunnittelu ja optimointi toteutetaan ja mitataan. (ITIL V3 Foundation Handbook 2008, 105-106)



Kuva 1. ITIL elinkaarimallin rakenne. (ITIL Service Transition 2007, 6)

## 3 ASIAKASPALVELUN PROSESSIN MÄÄRITTÄMINEN

### 3.1 Ykköslinja

Ykköslinjan tukipyynnöt on jaettu eri kategorioihin, jotka vaikuttavat työn kiireellisyyteen ja ratkaisuaikoihin. Eri kategorioiden tukipyynnöt vastaanotetaan pääsääntöisesti kahdella eri tavalla. Ensimmäinen ja yleisempi tapa jolla vastaanotetaan suurin osa tukipyynnöistä, on kirjaamalla ylös asiakkaan lähettämä sähköinen tukipyyntö. Sähköinen tukipyyntö joka vastaanotetaan, lähetetään joko suoraan sähköpostitse asiakaspalveluun tai Tampuurin tukipyyntö linkin kautta.

Toinen tapa jolla vastaanotetaan paljon tukipyyntöjä, on vastaamalla asiakkaan soittoon, jossa hän kertoo asiakaspalveluhenkilölle ongelman. Soitetut tukipyynnöt pyritään selvittämään suoraan puhelimitse, mutta jos ongelmaa ei saada suoraan selvitettyä, kirjaa asiakaspalveluhenkilö puhelusta tukipyynnön jolloin vastataan sähköpostitse. Tukipyyntö johon asiakaspalveluhenkilö ei pysty vastaamaan suoraan puhelimitse, on erityisen tärkeää saada kirjattua mahdollisimman tarkat tiedot ongelmasta ja miten ongelmatilanteeseen päästään.

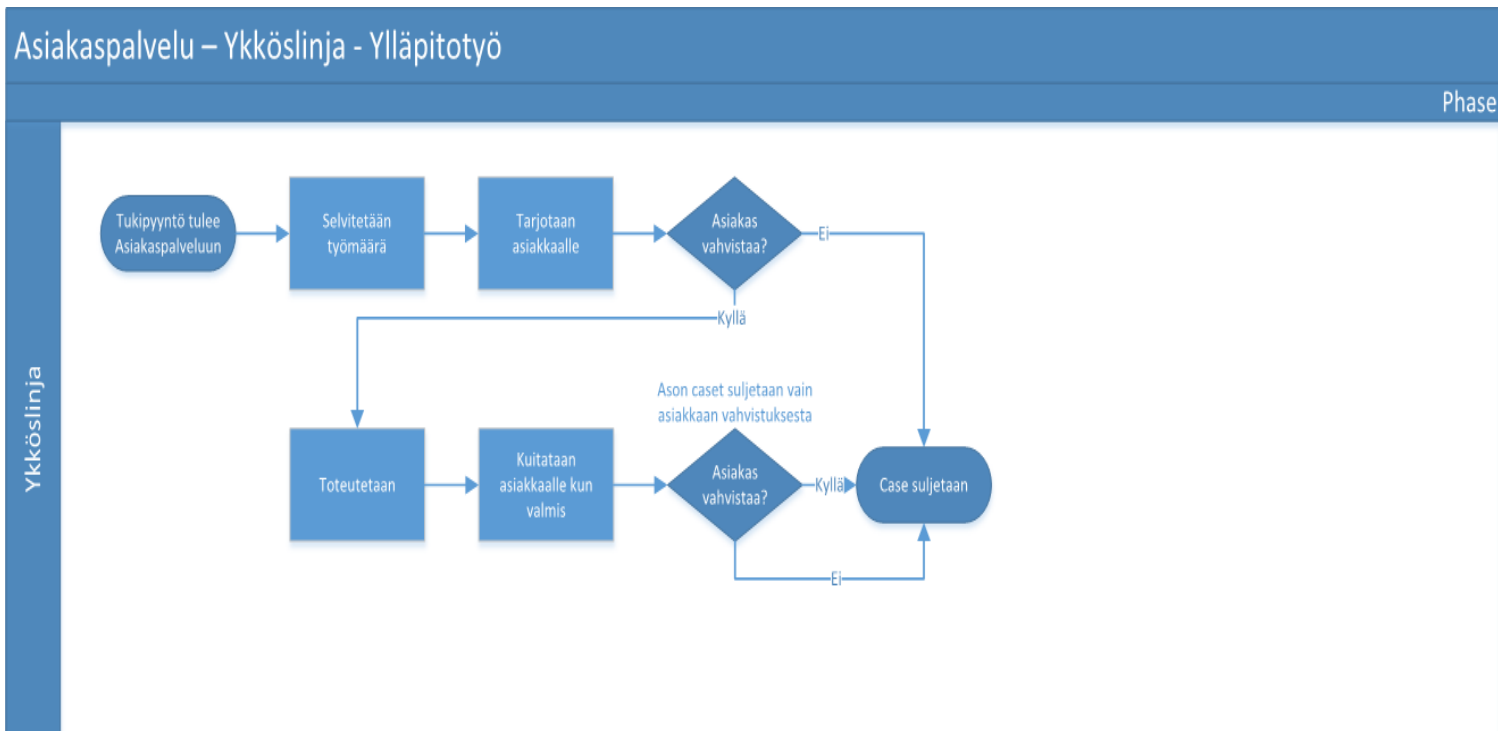
#### 3.1.1 Ylläpitotyö

Kun asiakaspalvelu vastaanottaa ylläpitotyö tukipyynnön, aloitetaan sen ratkaiseminen selvittämällä kuinka kauan kyseisen työn tekeminen kestää. Työaika arvio saattaa olla valmiina, jos kyseinen työ on tehty esimerkiksi aikaisemmin toiselle asiakkaalle. Jos työaika arviota ei ole kuitenkaan valmiina, selvitetään se joko kakkoslinjalta, asiakasvastavalta tai Tampuurin työtoimistosta.

Työaika arvion selvittämisen jälkeen, lähetetään asiakkaalle tarjous viesti, josta käy ilmi työn hinta-arvio. Tämän jälkeen asiakas kuittaa tarjouksen asiakaspalvelulle, halutaanko työ vastaanottaa vai halutaanko ylläpitotyö hylätä, jolloin tukipyyntö suljetaan.

Kun asiakas vahvistaa ylläpitotyön, ohjataan työ kakkoslinjalle tai Tampuurin työtoimistoon, jossa kyseinen työ toteutetaan asiakkaan Tampuuri tiliin.

Ylläpitotyön jälkeen, lähetetään asiakkaalle kuittaus viesti, jossa kerrotaan työn valmistumisesta ja että se on käytössä asiakkaan Tampuurissa. Tämän viestin jälkeen, tukipyyntö suljetaan. (Kuva 2. Ylläpitotyö - Ykköslinja)



Kuva 2. Ylläpitotyö - Ykköslinja

### 3.1.2 Käyttöopastus

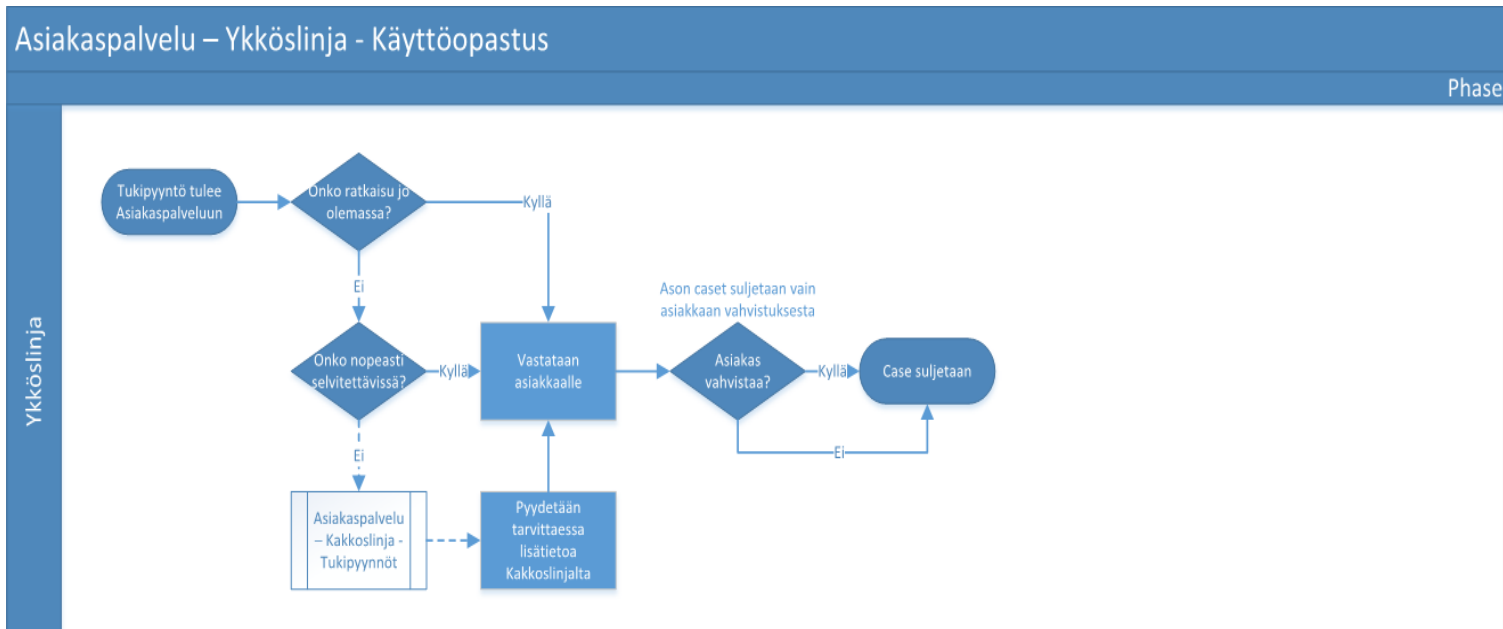
Kun asiakaspalvelu on vastaanottanut käyttöopastustukipyynnön, aloitetaan sen ratkaisu, etsimällä onko kyseiseen ongelmaa valmista ratkaisua Tampuurin käyttöohjeista ja Tampuurituen sisäisistä ohjeista. Jos käyttöohjeista löytyy vastaus asiakkaan tukipyyntöön, välitetään vastaus asiakkaalle sähköpostitse tai puhelimitse.

Jos tukipyyntöön ei suoraan löydy valmista vastausta ohjeista, välitetään asiakkaalle viesti, että hänen tukipyyntö on työn alla, johon etsitään korjausta. Tukipyyntöä selvitetäessä saattaa esille tulla ongelma johon asiakaspalvelun ykköslinja ei suoraan pysty vastaamaan, jolloin tukipyyntö siirretään kakkoslinjalle tarkempaa selvitystä varten.

Kun kakkoslinja on saanut tukipyynnön käsiteltäväksi, etsivät he tarkemmin opastusta asiakkaan ongelmaan. Tukipyynnön selvittämisessä saattaa kakkoslinja tarvita lisätietoa asiakkaalta, jolloin he ohjaavat tiedon mikä pitää selvittää asiakkaalta ykköslinjalle, jolloin ykköslinja esittää kysymyksen asiakkaalle. Asiakkaalta saatu vastaus välitetään kakkoslinjalle, jonka avulla he pystyvät tarkentamaan käyttöopastuksen vastausta, joka lopulta välitetään ykköslinjalle takaisin.

Käyttöopastus tukipyynnön vastauksen luomisen jälkeen, välittää ykköslinja vastauksen asiakkaalle, jonka jälkeen pyydetään asiakkaalta vahvistus tukipyynnön ratkaisua varten. Jos käyttöopastus ei toimi välitetään tieto takaisin kakkoslinjalle, jolloin tehdään tarvittavat korjaukset tukipyyntöön ja tämän jälkeen vastaus lähetetään asiakkaalle uudelleen.

Kun asiakas on vahvistanut, että ongelma on saatu korjattua, ykköslinja sulkee tukipyynnön. (Kuva 3. Käyttöopastus – Ykköslinja)



Kuva 3. Käyttöopastus - Ykköslinja

### 3.1.3 Virhe

Asiakaspalvelun vastaanottaessa virhe tukipyynnön, aloitetaan sen ratkaisu toistamalla ongelma asiakkaan Tampuuri tilillä. Jos asiakkaan ongelmaa ei saada toistettua, pyydetään asiakkaalta tarkempia tietoja ongelmasta, miten se tarkalleen ottaen ilmenee esimerkiksi, tuleeko jotain tiettyä painiketta painaa yms.

Kun vika saadaan toistettua, selvitetään voiko asiakaspalvelun ykköslinja korjata ongelman suoraan esimerkiksi asetuksia muuttamalla. Jos ongelma saadaan korjattua, ilmoitetaan korjauksesta asiakkaalle ja suljetaan tukipyyntö.

Jos vikatilanteeseen ei kuitenkaan löydy korjausta, siirtää ykköslinja tukipyynnön kakkoslinjalle tarkempaa selvitystä varten. Tämän jälkeen asiakaspalvelun kakkoslinja ottaa tukipyynnön selvitykseen ja paikantaa vian asiakkaan tietokannasta, jolloin vika saadaan paikannettua. Vian paikannuksen jälkeen pystyy asiakaspalvelun kakkoslinja korjaamaan vian suoraan asiakkaan tietokannasta.

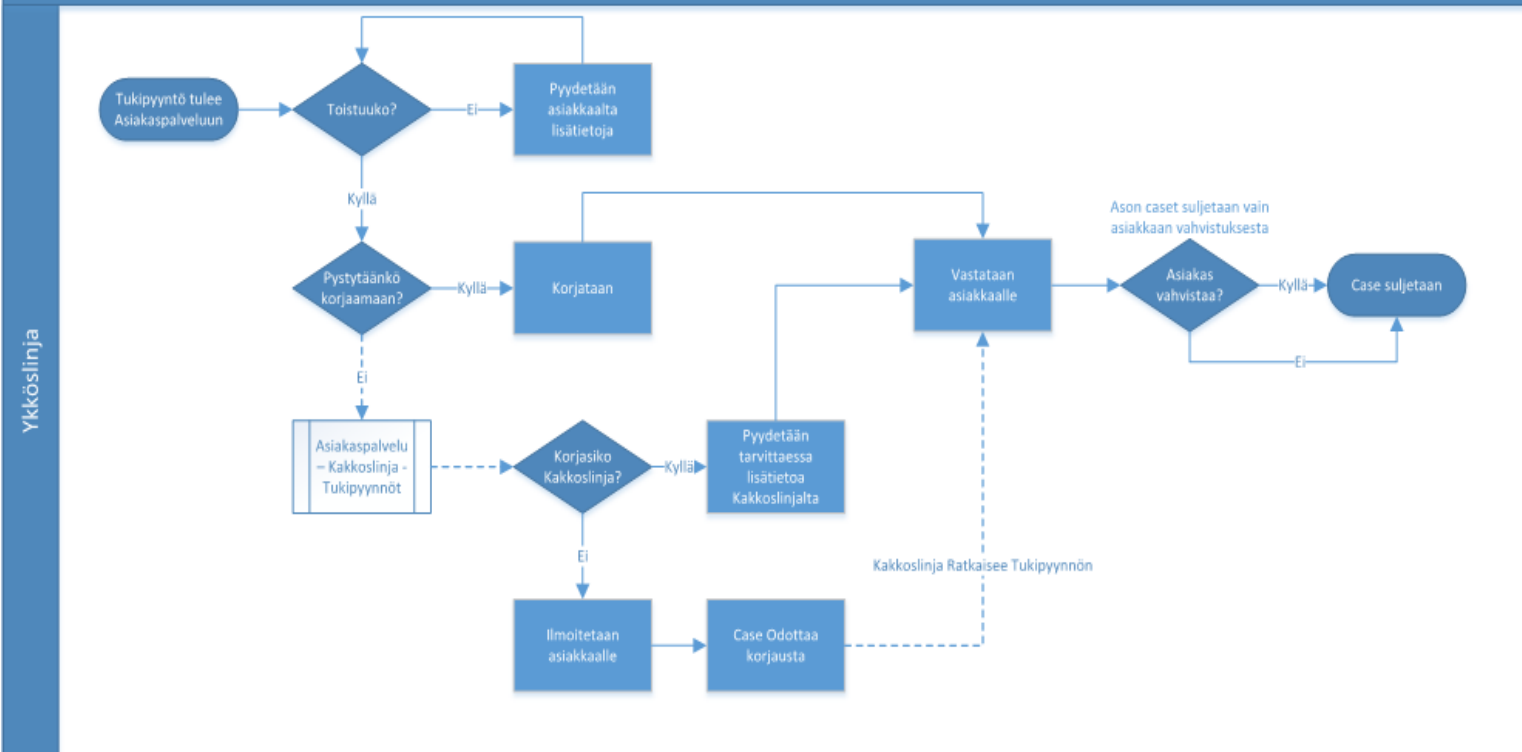
Vian korjauksen jälkeen asiakaspalvelun kakkoslinja siirtää tukipyynnön ykköslinjalle, jossa kerrotaan missä vika oli ja toimenpiteet sen korjaamisesta. Tämän jälkeen ykköslinjan asiakaspalvelija lähettää asiakkaalle viestin, missä kerrotaan vian korjaamisesta. Ilmoituksen jälkeen ykköslinja sulkee tukipyynnön.

Jos kuitenkaan asiakaspalvelun kakkoslinja ei pysty korjaamaan vikaa, tehdään siitä Bugi, jolloin siitä ilmoitetaan asiakkaalle, että tukipyyntö on mennyt jatkoselvitykseen Bugi korjauksena. Tämän jälkeen kakkoslinja siirtää bugi casen Odottaa Korjausta- tilaan, jolloin virhe korjataan tuotannossa.

Kun bugi on saatu korjattua tuotannossa, siirretään kyseinen tukipyyntö takaisin asiakaspalvelulle, josta ilmoitetaan asiakkaalle, että virhetilanne on korjattu. Ilmoituksen jälkeen kyseinen tukipyyntö suljetaan asiakaspalvelun toimesta. (Kuva 4. Virhe – Ykköslinja)

## Asiakaspalvelu – Ykköslinja - Virhe

Phase



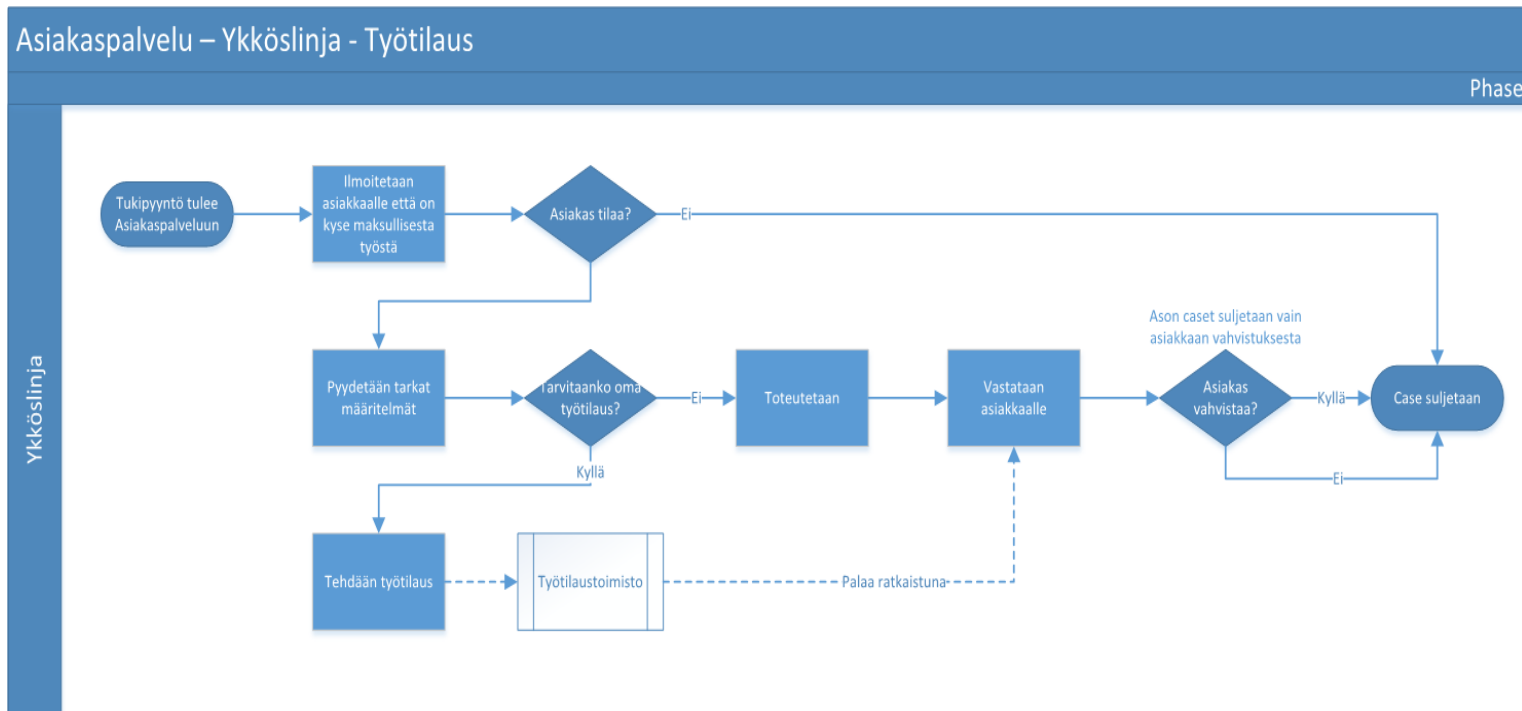
Kuva 4. Virhe - Ykköslinja

## 3.1.4 Työtilaus

Työtilauksen saavuttua ykköslinjalle, tulee henkilökunnan ilmoittaa asiakkaalle, että kyseessä on erikseen laskutettava työ koska kyseinen muutos tulee voimaan ainoastaan tilaavan asiakkaan asiakastilille. Tämän yhteydessä asiakaspalvelijan tulee pyytää asiakkaalta mahdollisimman tarkat tiedot tilauksesta, jotta työ pystytään määrittämään ja toteuttamaan asiakkaalle mahdollisimman tarkasti.

Työtilaukselle, joudutaan usein luomaan oma työtehtävä tilauksen tietojen perusteella, jotka vastaanotetaan etulinjan kautta tukipyyntön muodossa. Työtehtävän luonnin jälkeen siirretään työ erikseen työtilaustoimistolle, joka toteuttaa muutostyöt.

Kun työtilaus on tehty työtilaustoimiston toimesta, siirtävät he työn työtehtävän etulinjalle, jolloin etulinjan henkilöstö ilmoittaa asiakkaalle tehdyt muutokset jotka on tehty asiakastilille. Ilmoituksen jälkeen kyseinen tukipyyntö suljetaan asiakaspalvelun toimesta. (Kuva 5. Työtilaus – Ykköslinja)



Kuva 5. Työtilaus - Ykköslinja

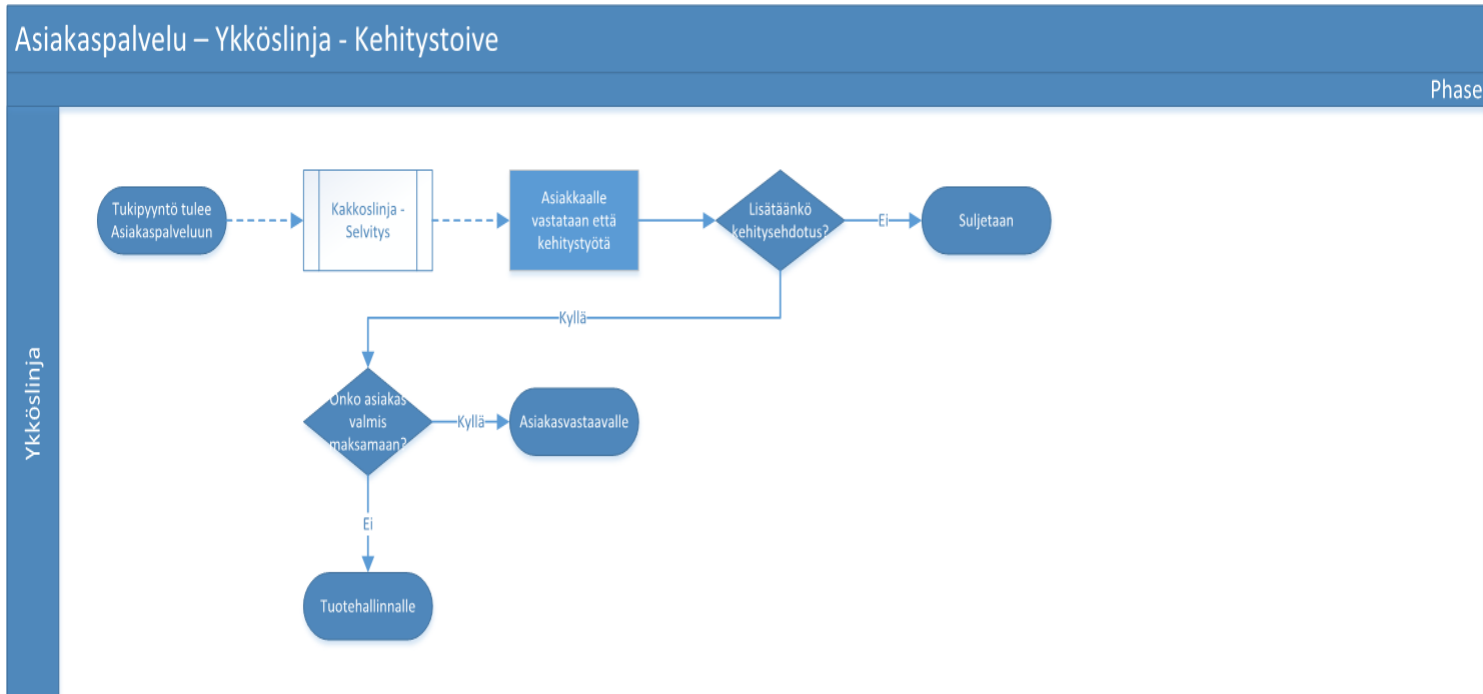
### 3.1.5 Kehitystoive

Kun ykköslinja vastaanottaa tukipyyntöä, lähdetään sitä selvittämään normaalin tukipyyntöä tavoin. Tietyissä tapauksissa käy kuitenkin niin, että kyseistä toiminnallisuutta ei löydy kukaan itse ohjelmasta. Tämän tyyppisissä tilanteissa ykköslinja siirtää tukipyyntöä viimeistään kakkoslinjan selvittämistä varten, jolloin he vahvistavat, että kyseinen ominaisuus vaatii ohjelmiston kehitystyötä.

Vahvistuksen jälkeen kakkoslinja siirtää kyseisen työn takaisin ykköslinjan työställe, jonka perusteella ykköslinja vastaa asiakkaan tukipyyntöön, että kyseinen toiminnallisuus vaatii kehitystyötä. Vastauksen yhteydessä ehdotetaan asiakkaalle, että kyseinen työ voidaan joko tehdä työtilauksena, jolloin toiminta menee kohdan 3.1.4 mukaan ja kehitys saadaan nopeammin käyttöön asiakastiliin. Vaihtoehtoisesti kyseisestä tukipyyntöstä luodaan erillinen kehitystoive, joka ohjataan tuotehallinnan työställe.



Kehitystoiveen valmistuttua tulee kyseinen toiminnallisuus käyttöön kaikkiin asiakastileihin. Tästä muutoksesta ilmoitetaan erikseen kaikille asiakkaille versiosaatteessa, joka sisältää kyseisen muutoksen. (Kuva 6. Kehitystoive – Ykköslinja)

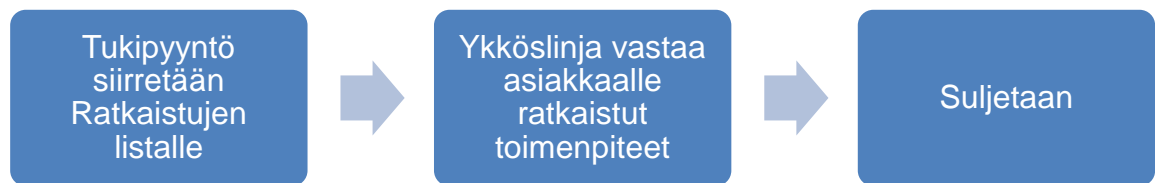


Kuva 6. Kehitystoive - Ykköslinja

### 3.1.6 Ratkaistut

Ykköslinja työtehtäviin kuuluu vastata asiakkaille ratkaistuihin tukipyyntöihin, jotka ykköslinja vastaanottaa muilta Tampuuri ohjelmiston tiimeiltä. Pääasiassa ratkaistut tukipyyntö tulevat kakkoslinjan kautta, jotka on lähetetty ykköslinjan toimesta kakkoslinjalle jatkoselvitykseen.

Kun ratkaistu tukipyyntö tulee ykköslinjan ratkaistujen listalle, tulee henkilön vastata asiakkaalle toimenpiteet, jotka tukipyyntöön yhteydessä on tehty. Vastauksen jälkeen tukipyyntö suljetaan ykköslinjan henkilön toimesta. (Kuva 7. Ratkaistut – Ykköslinja)



Kuva 7. Ratkaistut - Ykköslinja

### 3.2 Kakkoslinja

Kakkoslinjan tukipyynnön on jaettu eri kategorioihin, niin kuin ykköslinjalla jotta tukipyynnöt voidaan erotella toisistaan kiireellisyysluokan ja työvaiheiden mukaan. Kakkoslinjan tukipyynnöt vastaanotetaan pääsääntöisesti ykköslinjan kautta, jolloin tukipyynnöt siirretään kakkoslinjan jatkoselvitykseen. Kakkoslinjan tukipyynnöt on myös mahdollista vastaanottaa eri projektipäällikköjen tai asiakasvastaavien toimesta, jolloin projektipäällikkö tai asiakasvastaava siirtää ongelmatilanteen suoraan kakkoslinjan selvitykseen ykköslinjan ohi.

#### 3.2.1 Tukipyynnöt

Kun kakkoslinja vastaanottaa tukipyynnön, on siihen yleensä jo selvitelty perusasioita ongelmatilanteesta. Tukipyynnön työvaiheet vaihtelevat ongelmatilanteittain, mutta pääsääntöisesti tukipyynnön selvittämistä varten henkilö joutuu perehtymään enemmän asiakkaan ongelmatilanteeseen ja keräämään lisätietoa tietokannasta, josta saadaan selville tarkka ongelmatilanne. Virhetilanteen aiheuttajan paikantamisen jälkeen, ilmoittaa kakkoslinja ykköslinjalle vian aiheuttajan, jos asiakas pystyy korjaamaan vian itse esimerkiksi väärin tehdyt toimenpiteet. Jos asiakas ei itse pysty korjaamaan virhetilannetta, korjaa kakkoslinja ongelmatilanteen esimerkiksi datavirheet. Korjauksen jälkeen siirtää

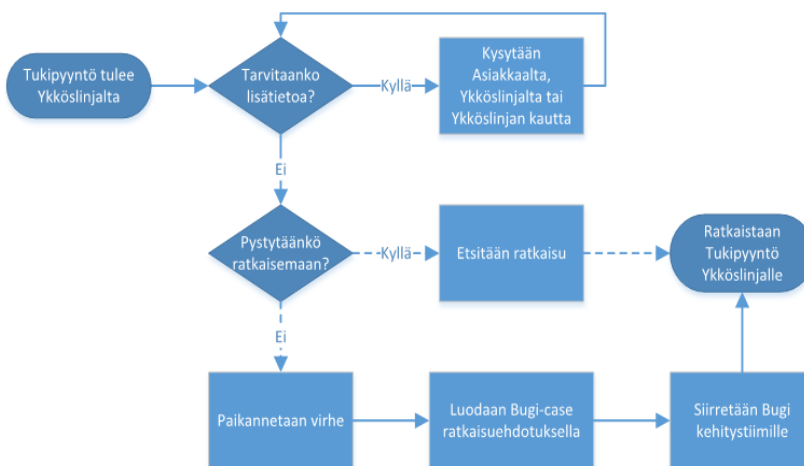
kakkoslinja tukipyyntöjen takaisin ykköslinjan tukipyyntöjen listalle, josta ykköslinjan henkilöstö vastaa asiakkaalle.

Jos kakkoslinja ei pysty korjaamaan virhetilannetta esimerkiksi kyseinen ongelmatilanne vaatii ohjelmiston kehitystyötä, tehdään tukipyyntö perusteella kehityspyyntö kohdan 3.1.5 mukaan. Tai jos kyseessä on virhe ohjelmassa, luodaan virhetilanteesta erillinen bugi case kehitystiimille kohta 3.2.2.

Kun virhe on korjattu kehitystiimin kautta, ratkaistaan kyseinen virhetilanne ykköslinjan tukipyyntölistalle kohdan 3.2.3 mukaan. (Kuva 8. Tukipyyntöt – Kakkoslinja)

## Asiakaspalvelu – Kakkoslinja – Tukipyyntöt

Kakkoslinja

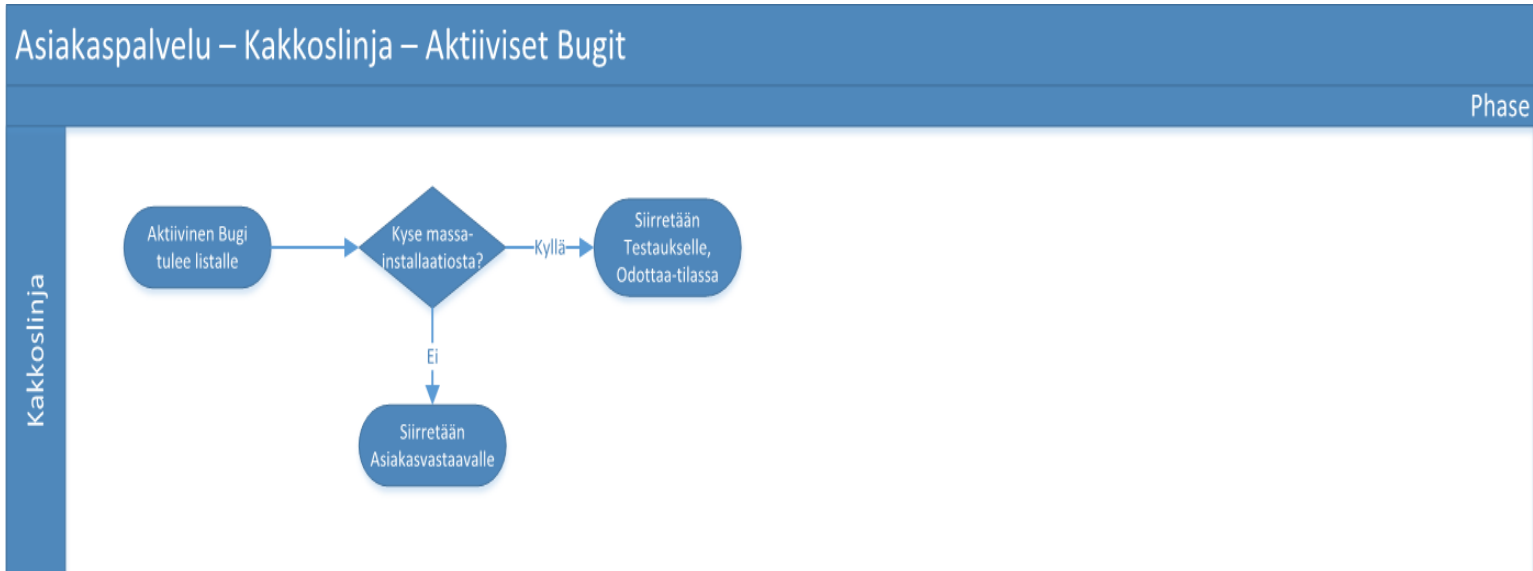


Kuva 8. Tukipyyntöt - Kakkoslinja

### 3.2.2 Aktiiviset Bugit

Kakkoslinjan käsitellessä tukipyyntöä, saattaa henkilön eteen tulla tilanne jolloin tukipyyntö virhetilanteesta on luotuna jo erillinen bugi case. Tämän kaltaisen tilanteen kohdatessa, tulee henkilön tarkistaa ensimmäisenä, onko kyse massa installaatiosta. Jos kyseinen bugi on massa installaatiossa, tulee kakkoslinjan henkilön siirtää kyseinen tukipyyntö aktiivisen bugi caseen ja siirtää se testauksen työlistoille, jolloin testaus käy

kaikki installaatiot läpi bugin tiimoilta. Jos kyseessä ei ole massa installaatio, siirtää kakkoslinjan henkilö työn asiakasvastaavalle, jolloin asiakasvastaava ilmoittaa asiakkaalle bugin korjauksen tilasta. (Kuva 9. Aktiiviset Bugit – Kakkoslinja)



Kuva 9. Aktiiviset Bugit - Kakkoslinja

### 3.2.3 Ratkaistut Bugit

Bugi casen korjauksen jälkeen, siirtyy kyseinen bugi case takaisin kakkoslinjan työlis-  
talle, josta kakkoslinjan henkilö käy sulkemassa bugi casen. Bugi casen ratkaisun jäl-  
keen, ilmoittaa kakkoslinjan henkilö alkuperäisiin tukipyyntöihin bugi korjauksen toimen-  
piteet ykköslinjalle, josta ykköslinjan henkilöstö vastaa korjauksen valmistumisesta asi-  
akkaalle. (Kuva 10. Ratkaistut Bugit – Kakkoslinja)



Kuva 10. Ratkaistut Bugit - Kakkoslinja

### 3.2.4 Pientyöt

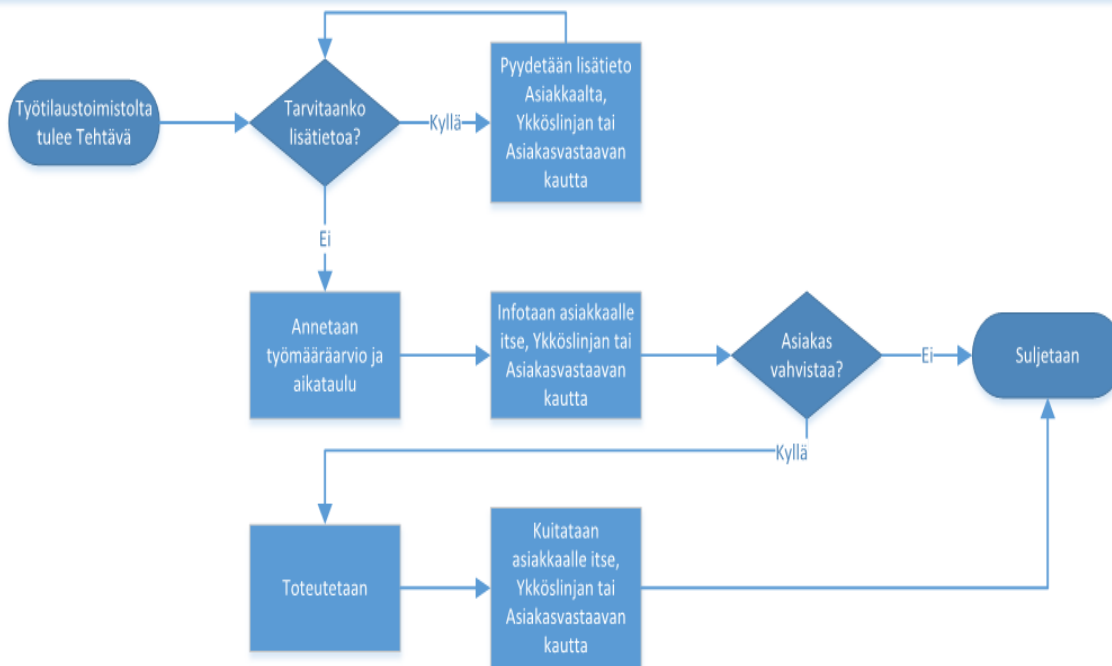
Kakkoslinja vastaanottaa pientyöt työtilaustoimistolta, jossa käsitellään eri työtilaukset. Pientyöt ovat yleisesti ottaen asiakkaan erikseen tilattuja työtilauksia, joiden toteuttaminen ei vie tuntimäärällisesti niin paljon aikaa, kuin suurempien kokonaisuuksien teko.

Kun kakkoslinja vastaanottaa pientyön, on työhön kirjattu halutut muutokset mahdollisimman tarkasti mitä kakkoslinjan henkilö alkaa toteuttamaan. Työn alkuvaiheissa saat-  
taa kakkoslinjan henkilö tarvita kuitenkin tarkempaa lisätietoa työn sisällöstä. Tämän kal-  
taisessa tilanteessa työntekijä ottaa yhteyttä asiakasvastaavaan tai ykköslinjan henki-  
löön, jolloin lisätietokysymykset suunnataan asiakkaalle näiden tahojen kautta. Lisätie-  
tojen jälkeen pystyy kakkoslinjan henkilö muodostamaan hinta-arvion ja aikataulun  
työlle. Hinta-arvio ja toteutus aikataulu ilmoitetaan asiakkaalle, joko kakkoslinjan, ykkös-  
linjan tai asiakasvastaavan kautta.

Kun asiakas vahvistaa työn, aloittaa kakkoslinjan henkilö toteuttamaan pientyötä. Pien-  
työn valmistauduttua, testaa kakkoslinjan henkilö työn toimivuuden, ennen asiakkaalle  
ilmoittamista. Pientyön valmistumisesta ilmoittaa kakkoslinjan henkilö suoraan asiak-  
kaalle, tai siirtää kyseisen työn ratkaistuna ykköslinjalle tai asiakasvastaavalle, jolloin  
henkilö ilmoittaa asiakkaalle työn valmistumisesta. Asiakkaan kuittaamisen jälkeen sul-  
jetaan pientyö ilmoittavan osapuolen toimesta. (Kuva 11. Pientyöt – Kakkoslinja)

## Asiakaspalvelu – Kakkoslinja – Pientyöt

Kakkoslinja

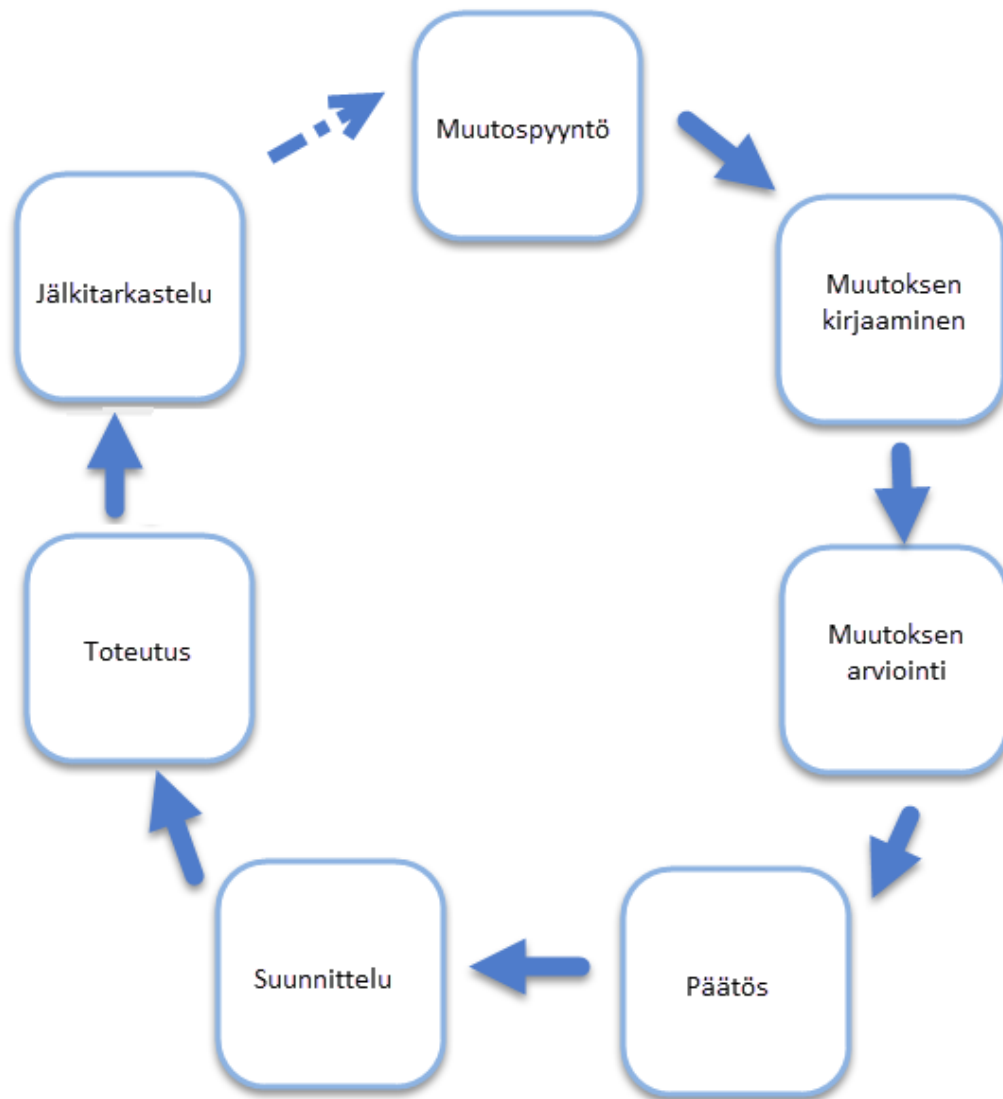


Kuva 11. Pientyöt - Kakkoslinja

## 4 JATKOKEHITTÄMINEN

Prosessien kehittämiseen on olemassa lukuisia eri tapoja. Oleellista eri kehitystavoissa on se, että tiedetään lähtötaso, mihin prosessilla pyritään ja miten tavoitteeseen aiotaan päästä. Organisaation lähtötasoa ja -tilannetta kuvataan prosessikarttojen/prosessikuvien avulla, joilla kuvataan toiminnot ja toimintojen väliset sidokset. Tavoitetilanne mihin mennään, tulee perustua organisaation visioon, strategiaan ja tavoitteisiin eli näkemykseen siitä millainen organisaation tulisi olla tulevaisuudessa. Kun tiedetään lähtö- ja tavoitetilanne, laaditaan toimintasuunnitelma, kuinka tavoitetilanteeseen päästään. Toiminnankehittäminen tapahtuu usein toiminnankehitysprojektin avulla, jota varten laaditaan projekti ja/tai toimintasuunnitelma. Suunnitelman on oltava yleisesti organisaation tiedossa, jotta eri sidosryhmät ovat tietoisia tavoitteista. (Wikipedia 2018)

Case yrityksen prosessien jatkokehityksessä voidaan käyttää hyväksi kuvassa (kuva 13.) esiintyvää prosessimallia. Tässä mallissa käydään läpi prosessin jatkokehittämisen alkuvaiheista itse toteutukseen ja jälkitarkasteluun. Nämä vaiheet on kuvattu tarkemmin läpi, miten jatkokehityksen tarve havaitaan ja miten tämän korjaaminen sekä ylläpitäminen tulisi hoitaa.



Kuva 12. Prosessimalli

### **Muutospyyntö**

Muutospyynnön tarve nousee esille yleensä työn suorittavan osapuolen toimesta. Eli käytännössä työntekijä huomaa tietyssä prosessissa/prosessimallissa epäkohdan jota tulisi tarkastella, josko tähän työvaiheeseen tai prosessiin löytyy järkevämpi ratkaisu.

Muutospyynnön tarve ei aina tule esille itse työntekijältä, vaan saattaa olla, että myös esimies, päällikkö tai yrityksen johto huomaa, ettei jokin tietty malli toimi jokapäiväisessä toiminnassa.



## **Muutoksen kirjaaminen**

Muutoksen tarpeen havaitsemisen jälkeen tulisi kirjaamisessa kirjata toimenpiteet ylös, kuten mihin työvaiheeseen/prosessiin muutospyyntö liittyy, sekä syy sille minkä takia nykyistä mallia tulee muuttaa. Eli tässä kohdassa tulisi kirjata ylös mahdollisimman tarkasti vaiheet, jotka aiheuttavat ongelmatilanteita tietyissä prosessivaiheissa.

Tässä on kirjaavan osapuolen hyvä miettiä myös oman ajatukset mitä toimenpiteitä ongelmatilanteen korjaaminen vaatii.

## **Muutoksen arviointi**

Muutoksen arvioinnissa tulee tarkastella yleisesti mistä on kyse. Tällä tarkoitetaan sitä, että muutospyyntöä arvioija tarkastelee mikä muutospyyntö on aiheuttanut ja onko pyyntö tullut aiheesta.

Muutosten kirjaamisessa on hyvä ottaa käyttöön eri kriittisyysaste taulukko käyttöön, jonka avulla pystytään luokittelemaan toivotut muutokset eri kategorioihin kriittisyyden mukaan. Esimerkiksi mikäli nykyinen malli aiheuttaa yritykselle ylimääräisiä kustannuksia tai aiheuttaa asiakkaissa tyytymättömyyttä on nämä hyvä kategorisoida niin että nämä käsitellään mahdollisimman nopeasti. Kriittisyysaste taulukon käyttöönoton myötä pystyy arvioija tekemään tarvittavat päätökset lopullisen arvioinnin jälkeen, mihin kiireellisyys luokkaan muutospyyntö kuuluu, jonka perusteella muutokset otetaan käsittelyyn yrityksessä.

Esimerkkiin on kirjattu neljä eri kriittisyys astetta, jonka avulla saadaan muutospyyntö priorisoitua käsittelevälle taholle sen mukaan, jolloin myös heidän on helppo arvioida ja tehdä päätökset näiden perusteella.

1. Kiireetön muutospyyntö
2. Normaali muutospyyntö
3. Kiireellinen muutospyyntö
4. Kriittinen muutospyyntö

## **Päätös**

Muutoksen arviointiin vaikuttaa suuresti ensimmäiseen vaiheeseen kirjattu ”miksi prosessiin tulee tehdä muutos”. Tämän perusteella pystytään selvittämään mikä aiheuttaa kyseisen tilanteen ja miten muutoksen teko saadaan otettua käyttöön eri prosessimalliin.

Arvioinnissa tulee yrityksellä olla keskiössä mihin kaikkeen muuhun muutoksen teko vaikuttaa. Eli vaikuttaako kyseinen muutostyö muissa prosesseissa hankaluutta, tai vaatiiko muutoksen käyttöönotto myös muutosta toiseen prosessiin.

Aikaisemmin mainittujen kohtien läpikäynnin jälkeen tulee tehdä päätös, toteutetaanko esitetty muutostyö.

## **Suunnittelu**

Suunnitteluvaiheessa tiivis yhteistyö asiakkaan kanssa (erityisesti sisäisen asiakkaan kanssa) on yksi tyypillinen tapa kehittää prosessia: pyritään selvittämään mitkä prosessin osat tuottavat asiakkaalle arvoa ja mitkä eivät, minkä jälkeen arvoa tuottamattomat osat poistetaan. Prosessien toimintaa ja niiden hyvyttä voidaan mitata sen asiakkaiden tyytyväisyyden avulla - pyritään tarkoituksenmukaiseen toimintaan, ei välttämättä maailmanluokan parhaisiin käytäntöihin. (Wikipedia 2018)

Suunnitteluvaiheessa tulee siis laatia suunnitelma muutoksista, jotka prosessimalliin/työvaiheeseen tulee tehdä. Tässä on hyvä tarkastella myös muutoksen kirjaaminen kohtaan kirjatut toimenpiteet, mikäli tätä halutaan käyttää itse toteutuksessa. Mikäli tuota kohdan kirjattua toimenpidettä ei käytetä suunnitteluvaiheessa, tulee osapuolten suunnitella nykyisen mallin korvaava toimenpide, joka otetaan käyttöön.

Suunnitteluvaiheessa kerätään resurssit sekä myös aikataulutetaan muutoksen käyttöönotto, suunnitteluvaiheesta jälkitarkasteluun.

## **Toteutus**

Muutoksen toteutuksessa ja käyttöönotossa tulee ottaa huomioon muutama asia. Mikäli tehty muutostyö vaatii suuria muutoksia vanhaan malliin, on käyttöönotto hyvä toteuttaa hallitusti. Eli uusi toimintamalli otetaan käyttöön joko pienemmällä koeryhmällä ennen varsinaista jalkautusta, jolloin testiryhmässä olevat henkilöt pystyvät tarkastelemaan toimiiko uusi prosessi jokapäiväisessä käytössä, vai vaatiiko malli vielä hiomista.

Uuden prosessimallin käyttöönotossa saattaa henkilöstössä ilmetä muutosvastarintaa. Tätä saattaa havaita työntekijöissä, mikäli pitkään aikaan käytössä ollut prosessimallia mennään muuttamaan, niin että tämä vaikuttaa oleellisesti työvaiheisiin.

”Perusprosessien määrittelyhän on selväpiirteistä, kun pitää tavoitteet kirkkaana mielessä. Suuri työ piilee siinä, että saa ihmisten toimintamallia muutettua” (Tivi 2018)

### **Jälkitarkastelu**

Muutoksen käyttöönoton jälkeen on hyvä tehdä vielä jälkitarkastelu prosessi muutokseen. Tämän tarkoituksena on varmistua, että tehty prosessimuutos on ollut toivotun lainen, että muutoksella ollaan päästy asetettuihin tavoitteisiin.

Jälkitarkastelun aikana saatetaan huomata, ettei muutos ole ollut toivotunlainen, jolloin kyseinen muutos on syytä viedä takaisin kohdan suunnitteluvaiheeseen. Tämän perusteella voidaan jo tehtyyn muutostyöhön tehdä tarpeelliset jatkotoimenpiteet prosessin parantamista varten.

### **Prosessivaiheiden muutos**

Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana tehtiin kakkoslinjan ratkaisumalleihin muutos, jolloin kakkoslinjan tekemä ratkaisu ohjattiin yleisen listauksen sijaan suoraan alkuperäiselle henkilölle, joka aloitti kyseisen tukipyynnön ratkomisen. Tämä muutos tehtiin kyseiseen malliin, jotta eri ykköslinjan henkilöiden ei tarvitse käydä koko tukipyyntöä alkuselvityksistä loppuun asti läpi.

Tämän pienen muutoksen toimesta saatiin asiakasvastauksen viivettä pienennettyä huomattavasti, sillä tukipyynnön alkuperäinen selvittäjä on tietoinen mitä tukipyynnössä on käyty läpi, jolloin henkilön tuli tarkastella vain viimeisin ratkaisu asiakasviestintää varten.

Tämä muutos vaikutti suuresti asiakas vastausten tekoon, jonka avulla eri tukipyyntöjen selvitys aika, sekä laatu on parantunut huomattavasti aikaisempaan verrattuna. Muutoksen myötä on Talokeskus vastaanottanut parempaa asiakaspalautetta ja tämä oli suoraan havaittavissa vuosittaisessa asiakastytyväisyys kyselyssä.

## 5 LOPUKSI

Toimeksiantaja yrityksen toiveena oli saada selkeä prosessikuvaus asiakaspalvelun yksikös- ja kakkoslinjan eri prosesseista, sillä yrityksellä ei löytynyt selviä prosessimalleja ja määrittämiä entuudestaan. Työn tarkoitus oli alun perin määrittää ja kirjata eri prosessin yksityiskohtaisesti, jotta tämä tieto saadaan vietyä yrityksen sisäiseen prosessikarttaan, johon viedään Talokeskus- ohjelmistojen kaikkien tiimien prosessit. Tämän lisäksi prosessikuvausta on tarkoitus käyttää uuden työntekijän koulutuksessa, jotta hän saa tarvittavat prosessikaaviot uuden työtehtävän oppimista varten. Myöhemmin toimeksiantoa vietiin pidemmälle opinnäytetyön ohjaavan opettajan ehdotuksesta, jolloin päätin että tähän on hyvä sisällyttää prosessien jatkokehitys ohjeet mahdollista prosessiuudistusta varten.

Toimeksiannon muutos vaikeutti opinnäytetyön valmistumista, sillä tätä varten tuli minun tutustua ITIL -prosessimalleihin, joka ei ollut minulle entuudestaan tuttu. ITILIin tutustuminen oli haastavaa, sillä suurin osa kirjallisuudesta on kirjoitettu englanniksi.

Opinnäytetyön tekovaiheessa odotin keksiväni uuden prosessikaavion ITIL kirjallisuuden perusteella, joka tulisi uudistamaan koko Talokeskus konsernin prosessikehyksen, vaikka minun olisi pitänyt keskittyä pieniin oleellisiin asioihin prosessien kehityksessä alusta lähtien. Toimeksiannon pohjalta voi Talokeskus liittää asiakaspalvelun eri prosessit prosessi kehykseen, sekä toteuttaa mahdollisia prosessi uudistuksia mallin perusteella asiakaspalvelun eri prosessivaiheisiin, niin kuin myös muhinkin Talokeskus- ohjelmistojen prosessikaavioihin. ITIL sopi kaiken kaikkiaan opinnäytetyön jatkokehittämisen malliksi, mutta minun olisi pitänyt ottaa huomioon myös aikaisemmat ITIL -prosessikehysmallit versiot. Huomasin nimittäin vasta työn loppuvaiheilla, ettei uudempi ITIL versio korvaa vanhempaa versiota, vaan keskitytään eri versioissa tarkastelemaan prosessikehysmalleja eri näkökulmista.

Mielestäni työ onnistui kokonaisuudessaan kuitenkin onnistuneesti, vaikkakin työn aikataulutus venyi osaltani erittäin paljon. Opinnäytetyö on mielestäni jaettu selkeästi kahteen aihealueeseen. Nykyisten prosessien kartoitukseen, sekä prosessien jatkokehitykseen. Prosessien jatkokehitys osiossa pidin tärkeänä selittää ITILin peruseriaatteet, jotta myös ne henkilöt jotka eivät tiedä asiasta entuudestaan mitään pääsevät asiasta pääpiirteittäin selville ja haluttaessaan voivat tämän perusteella etsiä lisää informaatiota aiheesta.

Opinnäytetyön teko vaiheessa oppisin huomattavasti uusia asioita, joita en ole aikaisemmin ymmärtänyt ottaa huomioon prosessin jatkokehityksessä. Syvensin omaa tietotaitoani huomattavasti ITIL kirjallisuudesta, joka palvelee minua nykyisessä ja myös tulevaisissa työtehtävissä.

Opinnäytetyö valmistumisen jälkeen tullaan määritellyt prosessit viemään Talokeskus Oy:n prosessikarttaan, johon on tarkoitus viedä jokaisen eri tiimin prosessivaiheet kootusti. Prosessikartan tarkoituksena on luoda jokaiselle työntekijälle toimiva prosessikartta, jonka perusteella eri töiden, toimeksiantojen ja käsittelyiden vaiheet saadaan selvitettyä mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten. Prosessikartanlisäksi on jatkokehittämismalli tarkoitus ottaa ainakin osittain Tampuurin asiakaspalvelussa käyttöön, jolloin eri prosessivaiheita voidaan kehittää selkeästi.

## LÄHTEET

Aaltojärvi, C. 2008. ICT-palvelutuotannon prosessien hallinta ITIL v3. Viitattu 27.11.2016. <http://www.theseus.fi/handle/10024/9977>

ITIL Continual Service Improvement 2007. Office of Government Commerce. Lontoo, TSO.

ITIL V3 Foundation Handbook 2008. Office of Government Commerce. Lontoo, TSO.

ITIL Service Transition 2007. Office of Government Commerce. Lontoo, TSO.

Office of Government Commerce. 2007. ITIL Continual Service Improvement. The stationary office: London

Pohjoisviitta Oy. 2010. ITIL V3 pähkinäkuoressa. Viitattu 24.2.2018. <https://pohjoisviitta.fi/2010/02/26/itil-v3-pahkinankuoressa-2/>

Tivi 2018 viitattu 26.02.2018

<https://www.tivi.fi/Arkisto/2008-11-04/Mit%C3%A4-itil-on-315>

Wikipedia 2018 viitattu 25.02.2018

<https://fi.wikipedia.org/wiki/Prosessinkehitt%C3%A4minen>